Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ульяновский государственный педагогический университет
имени И.Н. Ульянова»
(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»)

Факультет права, экономики и управления
Кафедра теоретических основ экономики и правоведения

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-методической работе
_____ С.Н. Титов
«25» июня 2021 г.

ЭКСПЕРТИЗА И ДИАГНОСТИКА ОБЪЕКТОВ СЕРВИСА

Программа учебной дисциплины
Сервисного модуля
основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки
43.03.01 Сервис,
направленность (профиль) образовательной программы
Сервис

(очная форма обучения)

Составитель: Суетин И.Н., к.п.н.,
доцент кафедры теоретических основ экономики и правоведения

Рассмотрено и одобрено на заседании ученого совета факультета права, экономики и управления, протокол от «21» июня 2021 г. №11

Ульяновск, 2021

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01D77C644FC1E54000000006381D0002
Владелец: Титов Сергей Николаевич
Действителен: с 19.07.2021 до 19.07.2022

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Экспертиза и диагностика объектов сервиса» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1. Дисциплины (модули) Сервисного модуля учебного плана основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) образовательной программы «Сервис», очной формы обучения.

Дисциплина опирается на результаты обучения, сформированные в рамках изучения дисциплин: «Сервисология», «Сервисная деятельность».

Результаты изучения дисциплины являются основой для сервисной практики, преддипломной практики, а также государственной итоговой аттестации.

1. Перечень планируемых результатов обучения (образовательных результатов) по дисциплине

Цель дисциплины – овладение теорией и формирование практических навыков исследования и проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса, ознакомление с методиками диагностирования реального положения дел в компании, выявление симптомов проблемных ситуаций на предприятиях, диагностирование их причин; организации и осуществлению работ по проведению комплексной диагностики состояния предприятия в социокультурном сервисе и туризме в целях дальнейшего совершенствования.

Задачи дисциплины:

Задачами освоения учебной дисциплины является:

- овладение принципами и методами организационной экспертизы и диагностики предприятия;
- ознакомление с практикой проведения организационной диагностики;
- обучение методам проведения экспресс-диагностики, внутренней и внешней диагностики состояния предприятий;
- закрепление знаний и развитие навыков по практическому диагностированию предприятий.

В результате освоения программы бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Экспертиза и диагностика объектов сервиса» (в таблице представлено соотнесение образовательных результатов обучения по дисциплине с индикаторами достижения компетенций):

Компетенция и индикаторы ее достижения в дисциплине	Образовательные результаты дисциплины (этапы формирования дисциплины)		
	знает	умеет	владеет
ПК-1 Способен к предоставлению услуг, организации процесса обслуживания потребителей с учетом потребностей клиентов ПК-1.1. Владеет теоретическими знаниями по предоставлению услуг, организации	**ОР-1-** потребности человека, основы поведения потребителей, методы и инструменты предоставления услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей;	**ОР-2 -** проводить анализ поведения потребителей, применять методы предоставления услуг, организации процесса обслуживания потребителей;	**ОР-3 -** навыками предоставления услуг, организации процесса обслуживания потребителей.

процесса обслуживания потребителей. ПК-1.2. Применяет методы предоставления услуг, организации процесса обслуживания потребителей. ПК-1.3. Участвует в деятельности по предоставлению услуг, организации процесса обслуживания потребителей.			

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Номер семестра	Учебные занятия						Форма промежуточной аттестации
	Всего		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные занятия, час	Самостоят. работа, час	
	Трудоемк.						
	Зач. ед.	Часы					
7	2	72	12	20	-	40	зачет
Итого:	2	72	12	20	-	40	зачет

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

3.1.Указание тем (разделов) и отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование раздела и тем	Количество часов по формам организации обучения			
	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятель-ная работа
7 семестр				

Тема 1. Общая характеристика и классификация предприятий сервиса	2	4	-	6
Тема 2. Экспертиза продукции и услуг	2	4	-	6
Тема 3. Надежность и свойства надежности товара	2	4	-	6
Тема 4. Методологические и организационные основы технической диагностики и экспертизы систем сервиса	2	4	-	6
Тема 5. Виды экспертизы товаров и их характеристики	2	2	-	8
Тема 6. Методы экспертизы товаров	2	2	-	8
Всего по дисциплине:	**12**	**20**	**-**	**40**

3.2.Краткое описание содержания тем (разделов) дисциплины

Краткое содержание курса (7 семестр)

Тема 1. Общая характеристика и классификация предприятий сервиса
Общая характеристика и классификация предприятий сервиса в рыночной системе: производитель - товар - потребитель. Законодательно-нормативная база объектов и систем сервиса. Общая характеристика товаров в системе сервиса. Товар как объект коммерческой деятельности. Классификация товарной продукции и услуг в сервисе. Потребительские свойства товаров и показатели их качества. Потребительские эксплуатационные свойства товара. Конкурентоспособность товара.

Тема 2. Экспертиза продукции и услуг
Основные понятия и определения технической диагностики и экспертизы объектов сервиса. Теоретические и методические основы экспертизы. Математико-статистические методы экспертных оценок. Основы оценки товара. Организация экспертизы объектов и систем сервиса. Термины и определения. Роль и место диагностики в системе поддержания технического состояния товара.

Тема 3. Надежность и свойства надежности товара
Основные понятия и определения теории надежности товара. Свойства надежности: безотказность, долговечность, ремонтопригодность, сохраняемость. Виды состояний технических объектов. Виды и классификация отказов. Показатели надежности невосстанавливаемых и восстанавливаемых изделий. Законы распределения наработок. Физические основы надежности товара.

Тема 4. Методологические и организационные основы технической диагностики и экспертизы систем сервиса
Товар как объект диагностирования. Содержание технической диагностики товара. Диагностические параметры и нормативы. Методология диагностирования. Классификация методов и средств измерения параметров диагностирования. Классификация методов и средств диагностирования. Устройство и эксплуатация диагностического оборудования.

Тема 5. Виды экспертизы товаров и их характеристики

Экологическая экспертиза. Экологические свойства товаров. Экономическая экспертиза. Исследования, проводимые экспертом на основе специальных знаний в области экономики. Экономические методы анализа организации производства, труда и т.д. Объектом экспертизы являются потребительские свойства товаров, проявляющиеся при их взаимодействии с человеком-потребителем в процессах потребления.

Тема 6. Методы экспертизы товаров

Строение вещества и физико-химические характеристики, определяемые инструментальными методами. Химический состав и физическая структура исследуемого объекта. Понятие об инструментальных методах анализа. Экспертной оценке подвергаются единичные экземпляры, упаковочные единицы товаров, а также товарные партии. Наиболее часто проводится товарная экспертиза именно товарных партий, которые определяются как совокупность единичных экземпляров и/или упаковочных единиц, объединенных общностью признаков: единовременностью выработки, общностью сырья, производства, едиными транспортными средствами.

4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа студентов является особой формой организации учебного процесса, представляющая собой планируемую, познавательно, организационно и методически направляемую деятельность студентов, ориентированную на достижение конкретного результата, осуществляемую без прямой помощи преподавателя. Самостоятельная работа студентов является составной частью учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний и навыков, поиск и приобретение новых знаний, а также выполнение учебных заданий, подготовку к предстоящим занятиям и зачету. Она предусматривает, как правило, разработку рефератов, написание докладов, выполнение творческих, индивидуальных заданий в соответствии с учебной программой (тематическим планом изучения дисциплины). Тема для такого выступления может быть предложена преподавателем или избрана самим студентом, но материал выступления не должен дублировать лекционный материал. Реферативный материал служит дополнительной информацией для работы на практических занятиях. Основная цель данного вида работы состоит в обучении студентов методам самостоятельной работы с учебным материалом. Для полноты усвоения тем, вынесенных в практические занятия, требуется работа с первоисточниками. Курс предусматривает самостоятельную работу студентов со специальной литературой. Следует отметить, что самостоятельная работа студентов результативна лишь тогда, когда она выполняется систематически, планомерно и целенаправленно.

Задания для самостоятельной работы предусматривают использование необходимых терминов и понятий по проблематике курса. Они нацеливают на практическую работу по применению изучаемого материала, поиск библиографического материала и электронных источников информации, иллюстративных материалов. Задания по самостоятельной работе даются по темам, которые требуют дополнительной проработки.

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине включает аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу студентов в течение семестра.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется в форме выполнения тестовых заданий по дисциплине. Аудиторная самостоятельная работа обеспечена базой тестовых материалов по разделам дисциплины.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в формах:

- подготовка к практическим занятиям:
- подготовка реферата.

Перечень тем рефератов (ОС-1)

7 семестр

1. Общая характеристика товаров и услуг в системе сервиса.
2. Экспертиза продукции и услуг. Основные понятия и определения диагностики и экспертизы на предприятиях.
3. Виды экспертизы товаров и услуг, их характеристики.
4. Потребительские свойства товаров (изделий) и услуг.
5. Методы экспертизы товаров.
6. Основные этапы экспертизы.
7. Процедура проведения экспертизы.
8. Нормативно-правовая база экспертизы.
9. Документальное оформление экспертизы.
10. Качество услуги.
11. Математико-статистические методы экспертных оценок.

Тестовые задания (ОС-2)

7 семестр

1. Виды экспертизы (несколько вариантов)
1) товарная
2) логическая
3) медицинская
4) опытная
5) судебная
2. Услуга в диагностике и экспертизе – это
А) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя
Б) действие, приносящее пользу другому, оказывающее помощь
В) совокупность действий по удовлетворению потребностей потребителя
3. Принципы экспертизы
1) Объективность, Независимость, Компетентность, Эффективность, Безопасность
2) Субъективность, Зависимость, Компетентность, Эффективность, Безопасность
3) Объективность, Независимость, Цикличность, Эффективность
4. Для выполнения каких задач рекомендуется проводить экспертизу и диагностику
1) обеспечить клиентов высококачественными услугами и товарами
2) укрепить позиции на рынке
3) получить прибыль
4) для удовлетворения духовных и материальных потребностей
5. «Диагностика» - это:
а) этап разработки социальной технологии, направленный на изучение состояния социальных объектов и выявление проблем их функционирования.
б) исследование, проводимое лицом, сведущим в науке, технике, искусстве или ремесле, привлечённым по поручению заинтересованных лиц, в целях ответа на вопросы, требующие специальных познаний.
в) совокупность операций по выбору комплекса или единичных характеристик объектов сервиса
6. Виды диагностики (несколько вариантов):
а) структурная
б) организационная
в) функциональная
г) статистическая
д) медицинская
7. Первый этап диагностики:
а) установление основных факторов, которые вызывают изменение в состоянии объекта.
б) прогноз основных тенденций развития процессов.
в) исследование состава и свойств объекта, его сравнение с нормативами.
8. Одна из задач организационной диагностики:

а) привлечение к ответственности
б) поиск путей решения текущих и возможных проблем
в) нет правильных вариантов ответа
9. Как с греческого переводится слово «диагностика»?
а) распознавание
б) определение
в) оценка
г) исследование
10. В чем заключается организационная диагностика?
а) оценивает процесс функционирования объекта
б) комплексная диагностика объекта, позволяющая установить особенности и проблемы объекта
в) в оценке причин отклонения
11. Деятельность по стандартизации на национальном уровне – это …
а) распространение действий национального стандарта на мировой рынок;
б) действие стандартов в пределах одного государства;
в) действие стандартов в государствах одного географического региона;
г) все перечисленное.
12. Документы технических условий (ТУ) обычно разрабатываются в следующих случаях:
а) когда выпускается продукция малыми партиями;
б) разрабатываются своды правил для процессов проектирования;
в) толкуются термины в определенной области деятельности;
г) все перечисленное.

Для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине рекомендуется использовать учебно-методические материалы:

1.Экспертиза и диагностика объектов сервиса : учебно-методические рекомендации / составители: М. А. Суркова, И. Н. Суетин, А. Е. Щеглова, М. А. Рябова, А. С. Мокроусов ; Министерство просвещения РФ ; Ульяновский государственный педагогический университет им. И. Н. Ульянова. — Ульяновск : ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И. Н. Ульянова», 2021. — 12 с. http://els.ulspu.ru/?song_lyric=%d1%8d%d0%ba%d1%81%d0%bf%d0%b5%d1%80%d1%82%d0%b8%d0%b7%d0%b0-%d0%b8-%d0%b4%d0%b8%d0%b0%d0%b3%d0%bd%d0%be%d1%81%d1%82%d0%b8%d0%ba%d0%b0-%d0%be%d0%b1%d1%8a%d0%b5%d0%ba%d1%82%d0%be%d0%b2-%d1%81%d0%b5

5. Примерные оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Организация и проведение аттестации студента

ФГОС ВО в соответствии с принципами Болонского процесса ориентированы преимущественно не на сообщение обучающемуся комплекса теоретических знаний, но на выработку у бакалавра компетенций – динамического набора знаний, умений, навыков и личностных качеств, которые позволят выпускнику стать конкурентоспособным на рынке труда и успешно профессионально реализовываться.

В процессе оценки бакалавров необходимо используются как традиционные, так и инновационные типы, виды и формы контроля. При этом постепенно традиционные средства совершенствуются в русле компетентностного подхода, а инновационные средства адаптированы для повсеместного применения в российской вузовской практике.

Цель проведения аттестации – проверка освоения образовательной программы дисциплины-практикума через сформированность образовательных результатов.

Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра и завершает изучение дисциплины; помогает оценить крупные совокупности знаний и умений, формирование определенных компетенций.

Оценочными средствами текущего оценивания являются: доклад, тесты по теоретическим вопросам дисциплины, защита практических работ и т.п. Контроль усвоения материала ведется регулярно в течение всего семестра на практических (семинарских, лабораторных) занятиях.

№ п/п	**СРЕДСТВА ОЦЕНИВАНИЯ,** используемые для текущего оценивания показателя формирования компетенции	Образовательные результаты дисциплины
	Оценочные средства для текущей аттестации ОС-1 Защита реферата ОС-2 Тестовые задания	**ОР-1-** потребности человека, основы поведения потребителей, методы и инструменты предоставления услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей; **ОР-2 -** проводить анализ поведения потребителей, применять методы предоставления услуг, организации процесса обслуживания потребителей; **ОР-3 -** навыками предоставления услуг, организации процесса обслуживания потребителей.
	Оценочные средства для промежуточной аттестации **зачет** ОС-3 зачет в форме устного собеседования по вопросам	

Описание оценочных средств и необходимого оборудования (демонстрационного материала), а также процедуры и критерии оценивания индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения образовательной программы представлены в Фонде оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Экспертиза и диагностика объектов сервиса».

Материалы, используемые для текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине

Материалы для организации текущей аттестации представлены в п.5 программы.

Материалы, используемые для промежуточного контроля успеваемости обучающихся по дисциплине

ОС-3 зачет в форме устного собеседования по вопросам

Перечень вопросов к зачету
7 семестр

1. Общая характеристика и классификация предприятий сервиса в рыночной системе: производитель - товар - потребитель.
2. Потребительские эксплуатационные свойства товара. Конкурентоспособность товара и услуги.

3. Основные понятия и определения технической диагностики и экспертизы объектов сервиса.
4. Теоретические и методические основы экспертизы.
5. Математико-статистические методы экспертных оценок.
6. Основы оценки товара.
7. Организация экспертизы объектов и систем сервиса.
8. Основные понятия и определения теории надежности товара.
9. Свойства надежности: безотказность, долговечность, ремонтопригодность, сохраняемость.
10. Виды состояний технических объектов.
11. Показатели надежности невосстанавливаемых и восстанавливаемых изделий.
12. Товар как объект диагностирования.
13. Содержание технической диагностики товара.
14. Диагностические параметры и нормативы.
15. Методология диагностирования.
16. Классификация методов и средств измерения параметров диагностирования. Классификация методов и средств диагностирования.
17. Устройство и эксплуатация диагностического оборудования.
18. Экологическая экспертиза.
19. Экологические свойства товаров.
20. Экономическая экспертиза.
21. Исследования, проводимые экспертом на основе специальных знаний в области экономики.
22. Экономические методы анализа организации производства, труда и т.д.
23. Строение вещества и физико-химические характеристики, определяемые инструментальными методами.
24. Химический состав и физическая структура исследуемого объекта.
25. Понятие об инструментальных методах анализа.

Критерии оценивания знаний обучающихся по дисциплине

Формирование балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся в 7 семестре

		Посещение лекций	Посещение практических занятий	Работа на практических занятиях	зачет
7 семестр	Разбалловка по видам работ	6 х 1=6 баллов	10 х 1=10 баллов	152 баллов	32 баллов
	Суммарный макс. балл	6 баллов max	16 баллов max	168 баллов max	200 баллов max

Критерии оценивания работы обучающегося

	Баллы (2 ЗЕ)
«зачтено»	более 100
«не зачтено»	100 и менее

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное изучение курса требует от обучающихся посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

Запись **лекции** – одна из форм активной самостоятельной работы обучающихся, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы обучающиеся имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу. Из-за недостаточного количества аудиторных часов некоторые темы не удается осветить в полном объеме, поэтому преподаватель, по своему усмотрению, некоторые вопросы выносит на самостоятельную работу студентов, рекомендуя ту или иную литературу. Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией.

Подготовка к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия (использовать конспект лекций, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, при необходимости дополнить конспект, делая в нем соответствующие записи из литературных источников). В случае затруднений, возникающих при освоении теоретического материала, студенту следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале практического занятия преподаватель знакомит студентов с темой, оглашает план проведения занятия, выдает задания. В течение отведенного времени на выполнение работы студент может обратиться к преподавателю за консультацией или разъяснениями. В конце занятия проводится прием выполненных заданий, собеседование со студентом.

Результаты выполнения практических зданий оцениваются в баллах, в соответствии с балльно-рейтинговой системой университета.

Планы практических занятий
7 семестр

Практическое занятие - Тема 1. Общая характеристика и классификация предприятий сервиса

Общая характеристика и классификация предприятий сервиса в рыночной системе: производитель - товар - потребитель. Законодательно-нормативная база объектов и систем сервиса. Общая характеристика товаров в системе сервиса. Товар как объект коммерческой деятельности. Классификация товарной продукции и услуг в сервисе. Потребительские свойства товаров и показатели их качества. Потребительские эксплуатационные свойства товара. Конкурентоспособность товара.

Практическое занятие - Тема 2. Экспертиза продукции и услуг

Основные понятия и определения технической диагностики и экспертизы объектов сервиса. Теоретические и методические основы экспертизы. Математико-статистические методы экспертных оценок. Основы оценки товара. Организация экспертизы объектов и систем сервиса. Термины и определения. Роль и место диагностики в системе поддержания технического состояния товара.

Практическое занятие - Тема 3. Надежность и свойства надежности товара

Основные понятия и определения теории надежности товара. Свойства надежности: безотказность, долговечность, ремонтопригодность, сохраняемость. Виды состояний технических объектов. Виды и классификация отказов. Показатели надежности невосстанавливаемых и восстанавливаемых изделий. Законы распределения наработок. Физические основы надежности товара.

Практическое занятие - Тема 4. Методологические и организационные основы технической диагностики и экспертизы систем сервиса

Товар как объект диагностирования. Содержание технической диагностики товара. Диагностические параметры и нормативы. Методология диагностирования. Классификация методов и средств измерения параметров диагностирования. Классификация методов и средств диагностирования. Устройство и эксплуатация диагностического оборудования.

Практическое занятие - Тема 5. Виды экспертизы товаров и их характеристики
Экологическая экспертиза. Экологические свойства товаров. Экономическая экспертиза. Исследования, проводимые экспертом на основе специальных знаний в области экономики. Экономические методы анализа организации производства, труда и т.д. Объектом экспертизы являются потребительские свойства товаров, проявляющиеся при их взаимодействии с человеком-потребителем в процессах потребления.

Практическое занятие - Тема 6. Методы экспертизы товаров
Строение вещества и физико-химические характеристики, определяемые инструментальными методами. Химический состав и физическая структура исследуемого объекта. Понятие об инструментальных методах анализа. Экспертной оценке подвергаются единичные экземпляры, упаковочные единицы товаров, а также товарные партии. Наиболее часто проводится товарная экспертиза именно товарных партий, которые определяются как совокупность единичных экземпляров и/или упаковочных единиц, объединенных общностью признаков: единовременностью выработки, общностью сырья, производства, едиными транспортными средствами.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, Интернет-ресурсов, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература

1.Романович, Жорж Александрович. Сервисная деятельность : Учебник / Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова. - 7. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. - 284 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-394-03453-4. URL: http://znanium.com/go.php?id=1092982
2.Свириденко, Юрий Павлович. Сервисная деятельность : Учебное пособие. - 2 ; испр. и доп. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 174 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-014846-5. URL: http://znanium.com/go.php?id=1007976

Дополнительная литература

3.Резник, Галина Александровна. Сервисная деятельность : Учебник. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 202 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 9785160057101.
URL https://znanium.com/catalog/product/1087820
4.Сервис в России и за рубежом, 2015, Том 9. Вып. 2 / Сервис в России и за рубежом, Том 9. Вып.2, 2015. - Москва : Рос. Гос. Ун-т Туризма и Сервиса, 2015 - 225с. URL: http://znanium.com/go.php?id=522413

Интернет-ресурсы

1.https://www.rst.gov.ru/portal/gost - Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ).